

Objektif Kualiti & Peneraju	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Keseluruhan Tidak Menepati Standard	% Keseluruhan Tidak Menepati Standard	
a) Memproses permohonan pinjaman yang lengkap dalam tempoh 5 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan mengikut kelompok yang ditetapkan.	15036	100.00	-	-	15036
b) Memastikan pengeluaran pinjaman baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima.	8359	100.00	-	-	8359
c) Memastikan pengeluaran pinjaman berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pinjaman.	65103	100.00	-	-	65103
d) Memproses permohonan pembukaan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	58505	100.00	-	-	58505
e) Memproses permohonan pengeluaran/ penutupan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	87963	100.00	-	-	87963
f) Memberi maklumbalas segera ke atas pertanyaan/ aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan/ aduan diterima.	63576	100.00	-	-	63576